

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era sekarang ini sumber daya manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan dari organisasi yang diharapkan. Dalam mewujudkan misi dan visi perusahaan maka organisasi dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang dimilikinya seoptimal mungkin, supaya dapat memberikan added value bagi organisasi tersebut. Oleh karena itu untuk mewujudkannya, diperlukan SDM yang terampil dan handal di bidangnya (Mathis, 2006) dalam (Sholiha, et al., 2017). Cara untuk mengembangkan sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan baik kecil maupun besar salah satunya dengan cara meningkatkan kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Masalah yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan adalah permasalahan mengenai kinerja karyawan. Pihak manajemen perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan agar pihak manajemen perusahaan dapat mengambil keputusan yang diperlukan perusahaan. Sehingga kinerja karyawan dapat meningkat sesuai dengan harapan perusahaan.

Karyawan sebagai sumber daya yang sangat penting di dalam suatu organisasi. Organisasi akan lebih maju dan berkembang apabila mempunyai

karyawan yang handal, dan mampu dijadikan partner kerja oleh pimpinannya dalam menjalankan tugas yang menjadi bagiannya masing-masing.

Di era sekarang sudah tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan dan kesuksesan karyawan tidak hanya disebabkan oleh 1 faktor saja yaitu kecerdasan intelektual (IQ) akan tetapi keberhasilan dan kesuksesan tersebut disebabkan atau dipengaruhi oleh faktor lainnya yaitu Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ). Atas hal tersebut maka, Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ) maupun Kecerdasan Spiritual (SQ) yang dimiliki para karyawan harus digali dan ditumbuh kembangkan, sehingga diharapkan akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan supaya memudahkan (Hardiat 2016).

Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja akan menggambarkan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, dan kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi unit kerja tersebut.

Kecerdasan merupakan sebuah anugerah yang Allah berikan kepada manusia dan hal ini merupakan sebuah kelebihan dibandingkan makhluk yang Allah ciptakan di muka bumi ini. Dengan anugerah kecerdasan tersebut manusia senantiasa akan dapat meningkatkan kualitas hidupnya melalui sebuah cara berfikir .

Kemampuan seseorang diantaranya ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya, menurut Hawari (2006) terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, diantaranya: kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreativitas, dan kecerdasan spiritual. Menurut Carmichael (2005) yang menyatakan kecerdasan emosi adalah proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan untuk memunculkan dan mengekspresikan emosi diri sendiri kepada orang lain, pengaturan emosi (controlling), serta penggunaan emosi untuk mencapai tujuan

Goleman (2003) membagi kecerdasan emosional menjadi 5 bagian yaitu tiga komponen berupa kompetensi emosional yaitu pengenalan diri, pengendalian diri, dan motivasi dan dua komponen berupa kompetensi sosial yaitu empati dan keterampilan sosial. Dengan adanya kecerdasan emosional yang baik, setiap individu mampu memotivasi dirinya sendiri agar dapat bekerja lebih baik lagi guna mencapai cita-cita yang diinginkan.

Goleman (1996) dalam Hidayati (2013) mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh IQ (Intelligence Quotient).

Zohar dan Marshal (2001) mengatakan bahwa kecerdasan spiritual mampu menjadikan manusia sebagai makhluk yang lengkap secara intelektual, emosional dan spiritual. Hal tersebut seperti juga yang ditulis oleh Mudali (2002) bahwa menjadi pintar tidak hanya dinyatakan dengan memiliki kecerdasan intelektual

yang tinggi, tetapi untuk menjadi sungguh-sungguh pintar seseorang haruslah memiliki kecerdasan spiritual.

Ludigdo, et al., (2006) mengatakan kecerdasan intelektual sebagai totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berpikir secara rasional, serta menghadapi lingkungannya dengan efektif. Kecerdasan intelektual ini berkaitan dengan kemampuan memecahkan sebuah masalah dan pengambilan keputusan. Maka dari itu, kecerdasan intelektual yang baik memungkinkan seorang karyawan

Martin (2003) dalam Septiana (2018) mengatakan seorang pemberi kerja tidak hanya membutuhkan orang yang cerdas, namun dibutuhkan juga seseorang yang mampu untuk bertahan menghadapi frustrasi dan memiliki kemampuan untuk memotivasi diri, tidak melebih-lebihkan kesenangan dan mengendakikan dorongan hati, menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir dan mengatur suasana hati, berdoa dan berempati.

Kinerja organisasi dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kecerdasan intelektual (Priyono, 2015). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan karyawan dalam mengendalikan, menggunakan, atau mengekspresikan emosi dengan cara yang dapat menghasilkan sesuatu yang baik. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengelola stres dan menemukan cara yang tepat menghadapi stres. Sebaliknya, jika karyawan memiliki kecerdasan emosional rendah, mereka akan sulit menemukan cara menghadapi stres (Hutagalung, 2014 )

Menurut Robbins (2014 ), Kinerja merupakan tingkat efisiensi dan efektivitas serta inovasi dalam pencapaian tujuan oleh pihak manajemen dan divisi-divisi yang ada dalam organisasi. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik. Kinerja juga dipandang sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi dan kesempatan, sehingga kinerja seseorang dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu.

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM Sragen beralamat di Jalan Ronggowarsito No 18 Sragen, Jawa Tengah . PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perumda Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen bisa dikatakan berkembang cukup pesat, dari tahun 1985 sampai tahun 2019 telah memiliki pelanggan aktif sebanyak  $\pm 67.000$  (data per Desember 2019 ).

Dalam internal PDAM tersendiri terdapat 5 hal inti yang ditekankan oleh perusahaan sendiri yaitu : 1) Mengedepankan nilai-nilai bisnis dan pelayanan, bukan nilai-nilai politik praktis. 2) Menjunjung tinggi prestasi dan dedikasi karyawan berbasis kompetensi kreativitas, intelektualitas, loyalitas melalui kompetisi yang terarah. 3) Menyadari sepenuhnya bahwa SDM merupakan assets utama perusahaan yang harus dikelola secara berkesinambungan. 4) *Zero error*,

*zero defect* dan *zero accident* dalam proses operasional. 5) Jernih dalam berpikir, obyektif dalam menilai sesuatu dan berani mengambil keputusan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PDAM Tirto Negoro Sragen)”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diperoleh beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Seberapa besar kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Seberapa besar kecerdasan Spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Seberapa besar kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan
3. Menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep-konsep atau teori-teori yang berhubungan dengan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual dan kinerja karyawan.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pemahaman yang mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan serta sebagai upaya untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan yang ada.

###### **b. Bagi Universitas**

Digunakan sebagai pijakan dan referensi bagi peneliti lain yang berkeinginan melanjutkan penelitian dengan tema yang sama

###### **c. Bagi Perusahaan**

Dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.